MYFACTORY
FORTERRO

# CRM
# Zielgenau bei Kunden mit Customer Relationship Management

Das Kürzel CRM steht für Customer Relationship Management und umfasst alle Aktivitäten zum Aufbau und zur Pflege von Kundenbeziehungen. Diese Aktivitäten gliedern sich in die drei Bereiche Vertrieb, Marketing und Service. Myfactory unterstützt Sie dabei mir einer vollintegrierten Lösung.

## Strukturiertes Arbeiten im Vertrieb

Ein schneller Zugriff auf strukturierte Daten zu einer Adresse – unabhängig, ob Interessent oder Kunde – ist Schwerpunkt im Bereich Vertrieb. Der Kontakt-Manager übernimmt diese Aufgaben für Sie. Zu einer Adresse zeigt er Ihnen neben den Ansprechpartnern und der kompletten Kontakthistorie auch Notizen und Dokumente an, wie z.B. Pflichtenhefte oder Kalkulationen. Ebenso haben Sie hierüber auch direkten Zugriff auf die hinterlegten Auftragschancen. Diese können bewertet werden und ermöglichen so einen möglichst genauen Umsatzforecast. Arbeiten Sie z.B. auch mit der Warenwirtschaft von Myfactory, so können Sie von hier direkt die Verkaufsbelege einsehen, weitere Belege erfassen und haben Einblick in die Vertragsdaten aus der Vertragsverwaltung.

Diese Daten bilden die Grundlage für individuelle Kundenbetreuung und sofortige Reaktionszeiten. Dies wiederum sind für mittelständische Unternehmen entscheidende Wettbewerbsfaktoren im Vertrieb.

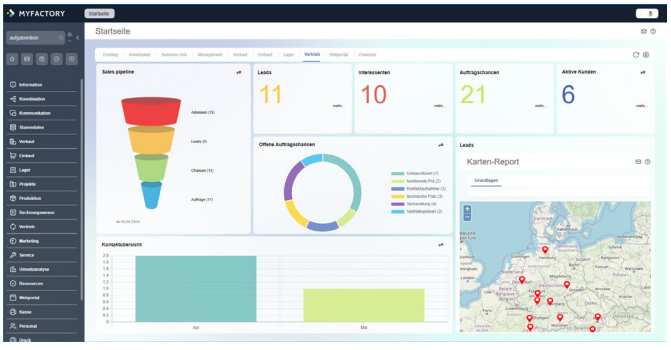
## Effektives Marketing

Funktionen zur Unterstützung Ihres Marketings werden über das gleichnamige Zusatzmodul zu Myfactory CRM bereitgestellt. Kernthema sind hier Ihre Zielgruppen. Diese erstellen Sie entweder aus statischen Kennzeichen oder dynamisch aus Informationen z.B. des ERP-Moduls.

So können Sie beispielsweise gezielt alle Kunden anschreiben, die Artikel A bereits gekauft, aber das passende Zubehörteil B noch nicht erworben haben oder die bereits einen Kontakt mit einem bestimmten Betreff eingetragen haben. Auf den Zielgruppen aufbauend erstellen Sie Ihre Aktivitäten (per Telefon, per E-Mail, per Post usw.).

## Optimaler Service

Das Zusatzmodul «Service und Support» ist hier die ideale Ergänzung zu Ihrem Myfactory CRM. Neben der manuellen Anlage von Serviceanfragen, die z.B. telefonisch erfolgten, können auch aus eingehenden E-Mails automatisch Serviceanfragen erzeugt werden. Anhand der Absenderadresse der E-Mail wird diese sofort einer bestehenden Adresse innerhalb von Myfactory zugeordnet.
Zeiten können manuell oder halbautomatisiert erfasst werden, so können Sie falls gewünscht sogar eine minutengenaue Abrechnung an Ihren Kunden erstellen. Standardvorlagen vereinfachen die Beantwortung und Automatismen erhöhen die Effizienz. Bearbeiter, Abteilung und Status-Werte ermöglichen die Abbildung des gewünschten Workflows. Die Historie sorgt für die notwendige Transparenz.



# Funktionsübersicht

MYFACTORY
FORTERRO

### Allgemein
- Verwaltung von Kontakten
- Erfassung und Qualifizierung von Auftragschancen
- Erstellen von Standardschreiben
- Dublettenprüfung
- Besuchsverwaltung
- Tourenverwaltung
- Leadverwaltung und -bearbeitung

### Kontaktverwaltung
- Kontakt-Manager
- Definition von Kontaktarten
- Kontaktergebnisse
- Kontaktthemen
- Automatische Kontaktanlage aus E-Mails
- Verknüpfungen ins ERP-Modul

### Auswertungen
- Chancenlisten
- Chancenbewertungslisten
- Chancen nach Artikelgruppen
- Projektstatus
- Adressen ohne Kontakte
- Kontakte zu Adressen
- Kontaktlisten
- Adressenliste
- Interessentenliste
- Ansprechpartnerliste
- Touren-/Kundenlisten
- Tourenauswertung

### Zusatzmodul Service und Support
- Eingegangene Service-E-Mails
- Automatische Antwortmöglichkeit
- Kennzeichnung per Bearbeiter, Status, Abteilung usw.
- Vordefinierbare E-Mail-Antworten
- Auftragsübersicht
- Fallübersicht
- Fallauskunft
- Servicefälle nach Ansprechpartner
- Fälle nach Lieferanten
- Fallübersichten nach Lieferanten
- Fälle nach Projekt
- Statusübersichten
- Integrierte Wissensdatenbank
- Zeiterfassung und -abrechnung für Supportfälle

Stammdaten
- Adressenstamm
- Adressgruppen
- Interessentenstamm
- Interessentengruppen
- Ansprechpartner
- Klassifizierung von Ansprechpartnern
- Standardschreiben
- Klassifizierung von Kontakten
- Klassifizierung von Auftragschancen
- Textbausteine

### Zusatzmodul Marketing
- Zielgruppendefinition statisch/dynamisch
- Serien-E-Mails
- Serienbriefe
- Verwaltung von Marketingkennzeichen
- Klassifizierungen
- Aktivitätenverwaltung/-planung
- Kampagnenmanagement
- Veranstaltungsverwaltung
- E-Mail-Sequenzen
- Newsletter
- Adresslisten nach Marketingkennzeichen
- Zielgruppenauswertungen nach Adresse, Hauptansprechpartner, alle Ansprechpartner, Ansprechpartner aus Gruppe usw.
- Dynamische Zielgruppe nach gekaufte/nicht gekaufte Artikel, gekaufte/nicht gekaufte Artikelgruppengelieferte/nicht gelieferte
- Artikelchargen, Kontakte/keine Kontakte, Verkaufsumsätze
- Statische Zielgruppen nach Marketingkennzeichen, Branchen, Vertreter, frei definierbare Kennzeichen, Adresse/Kunden/
- Lieferanten usw. Einzelauswahl
- Filtermöglichkeit innerhalb der Zielgruppen

**Myfactory kostenlos testen:**

**Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns:**
**Telefon: +49 89 2190963-0**
**E-Mail: sales@myfactory.com**

© Forterro Deutschland GmbH, Rosenheimer Straße 141h, 81671 München | Germany |
Stand: August 2025 | Änderungen vorbehalten